

Ética y Empresa: Reconstruyamos Confianza



Domènec Melé

Chair of Business Ethics

IESE Business School

Universidad de Navarra

Barcelona-Madrid- New York-Munich-Sao Paulo



Ética y Empresa:
Reconstruimos
Confianzas



CAFÉ CON

Doménec Melé Carné
Profesor titular cátedra Ética Empresarial,
IESE Business School,
U. de Navarra, España.

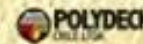
Miércoles 14 de octubre
De 8:15 a 10:00 hrs.

Oficinas Icare
El Golf 40, piso zócalo, Las Condes.

Auspiciadores

Organiza

Media Partner





Matthias Müller,
Consejero Delegado de Volkswagen desde 24 de septiembre de 2015.

"mi tarea más urgente es recuperar la confianza del grupo Volkswagen."

¿Cómo se pierde la confianza?

- “La confianza naturalmente se tiene, la desconfianza se aprende” (Robert Spaemann)
- Se pierde por experiencia propia o ajenas, así como por la fama generada en los conocimientos compartidos.
- Se dá, además, el fenómeno de “desconfianza proyectada”: unas pocas empresas arrojan desconfianza a todo un sector.

Análisis de un fenómeno

- A principios del milenio tuvieron lugar un conjunto de frauds corporativos bien conocidos en USA. Entre otros,
- Enron (2001)
- Arthur Andersen (2001)
- WorldCom (2002)
- Tyco (2002)
- HealthSouth (2003)
- Freddie Mac (2003)

Análisis de un fenómeno

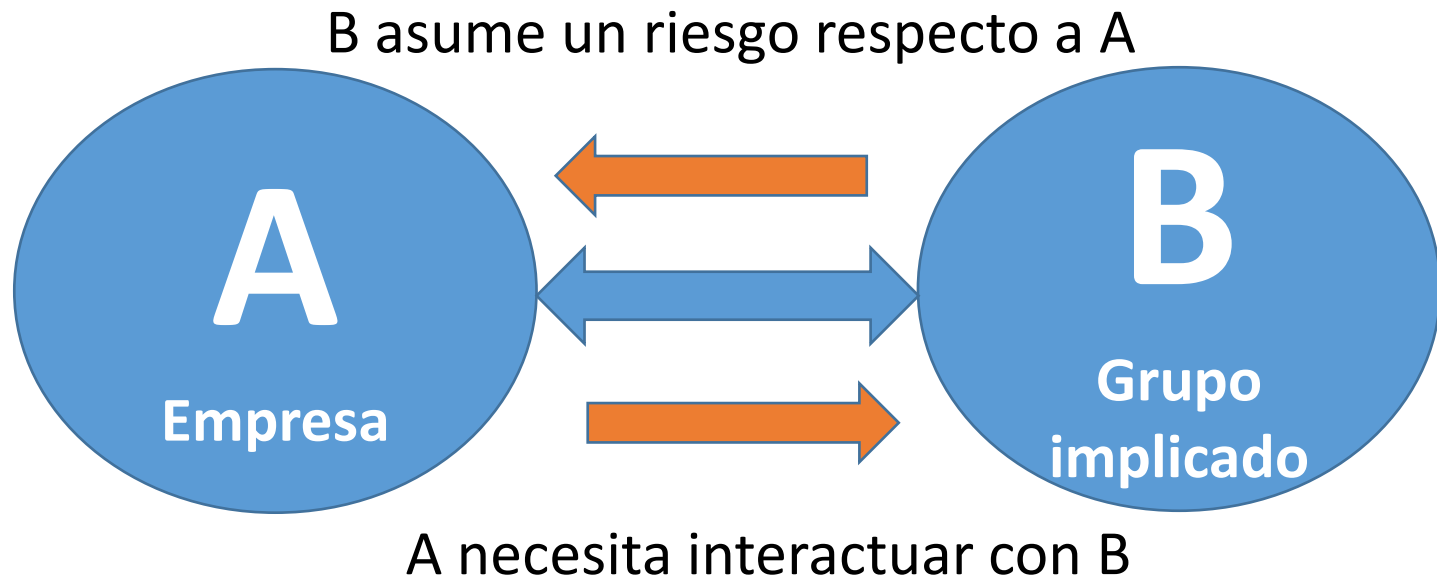
- In February 2004, the *Wall Street Journal* reported that a whopping 75 percent of Americans found the image of big corporations to be “not good” or “terrible” (Rich 2004).
- Graduates of the nation’s top business schools echoed this sentiment, reporting the lack of ethics in the business world to be one of their major concerns (Lewis 2004). (Swanson 2005)

¿Quién puede desconfiar de la empresa?

- Cualquiera de los grupos implicados, varios de ellos o la sociedad en su conjunto.
 - Empleados
 - Accionistas
 - Clientes y consumidores
 - Proveedores
 - Comunidad local
 - Opinión pública
- Las consecuencias pueden ser nefastas.
- La empresa necesita que se confíe en ella para un correcto funcionamiento.

¿Qué es confianza?

- Del latín “cum-fide”, con fe (en que alguien se portará bien con quien confía, o por lo menos no le perjudicará).
- “La disposición de tomar riesgo puede ser una de las pocas característica comunes a todas las situaciones de confianza” (Johnson-George and Swap, 1982: 1306). Otros añaden la existencia de “vulnerabilidad” en quien confía.



¿Qué es confianza?

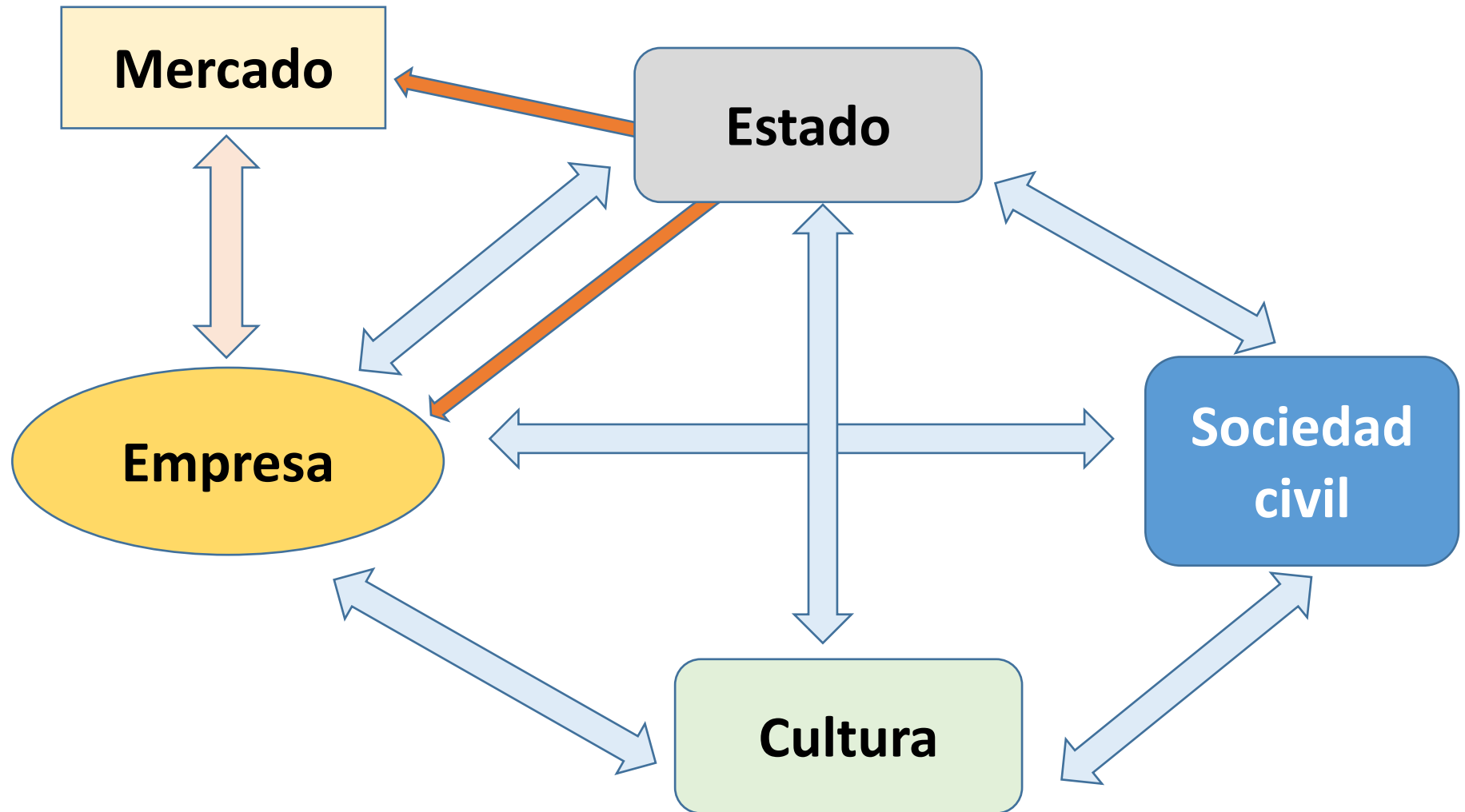
- “Confianza es la disposición de una parte a ser vulnerable a las acciones de la otra parte en base a la expectativa de que el otro realizará una acción concreta importante para quien confía, independientemente de la capacidad de supervisar o controlar esa otra parte.”
 - Trust “is the willingness of a party to be vulnerable to the actions of another party based on the expectation that the other will perform a particular action important to the trustor, irrespective of the ability to monitor or control that other party.” (Mayer *et al.* 1985)

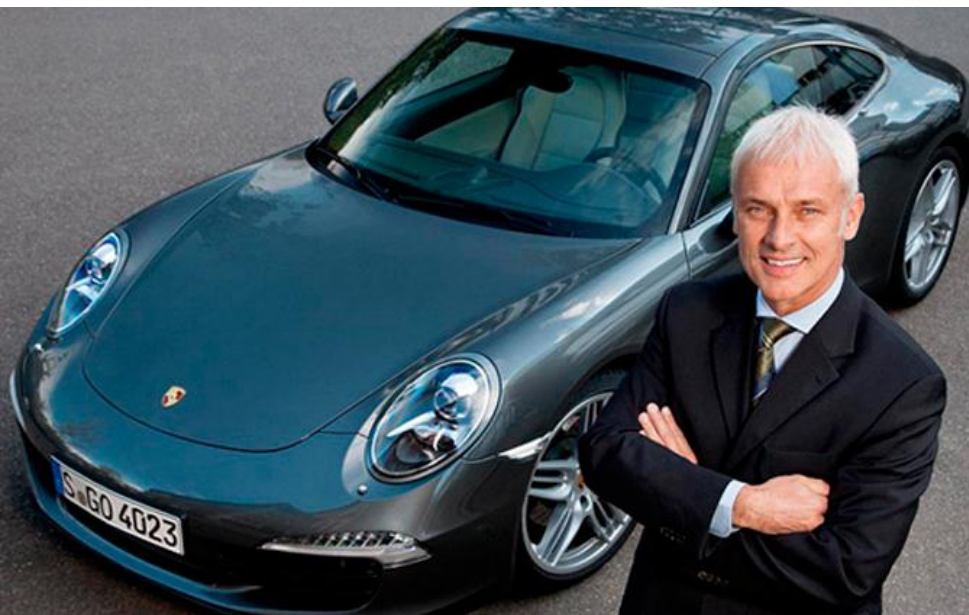
¿Qué genera confianza?

Tres factores básicos (Mayer *et al.* 1985):

- **Capacidad** (técnica) para realizar una determinada tarea.
 - Se refiere a la competencia técnica del directivo.
- **Benevolencia** (querer el bien, respuesta a la vulnerabilidad)
 - Ver como el directivo responde a la vulnerabilidad del empleado (si no el empleado no percibe benevolencia no desarrollará confianza)
- **Integridad** (ser una persona virtuosa, con un reconocido carácter moral)
 - Da credibilidad de modo duradero.

¿Cómo reconstruir confianza en la esfera pública cuando se ha perdido?





Matthias Müller, Consejero Delegado de Volkswagen desde 24 de septiembre de 2015

"mi tarea más urgente es recuperar la confianza del grupo Volkswagen con la máxima transparencia tras remover hasta la última piedra (para encontrar las causas del escándalo de las emisiones), así como tomar las decisiones correctas a partir de la situación actual."

¿Cómo reconstruir confianza en la esfera pública cuando se ha perdido?

Tres factores básicos (Mayer *et al.* 1985):

- **Capacidad** (técnica) para realizar una determinada tarea.
 - **DEMOSTRARLA** (con hechos, sabemos cómo hacer las cosas bien)
- **Benevolencia** (querer el bien, respuesta a la vulnerabilidad)
 - **EJERCITARLA** (restituyendo, demostrando preocupación por el bien común)
- **Integridad** (ser una persona virtuosa, con un reconocido carácter moral)
 - **VIVIRLA** (¿con otras personas?)

¿Cómo reconstruir confianza en la organización cuando se ha perdido?

Tres factores básicos (Mayer *et al.* 1985):

- **Capacidad** (técnica) para realizar una determinada tarea.
 - **DEMOSTRARLA** (competencia técnica directiva)
- **Benevolencia** (querer el bien, respuesta a la vulnerabilidad)
 - **EJERCITARLA** (preocupación sincera para el bien trato con las personas: justicia y gratuidad)
- **Integridad** (ser una persona virtuosa, con un reconocido carácter moral)
 - **VIVIRLA** (desarrollar competencias morales?)

¿Pueden contribuir las empresas a una sociedad más justa y equitativa?

La respuesta es afirmativa

- “ad intra”, haciendo la propia empresa más justa y equitativa en todos los ámbitos de relación
- “ad extra” con acciones solidarias, influyendo en la opinión pública y contribuyendo con el asociacionismo a que se promuevan leyes justas en el ámbito económico-social.

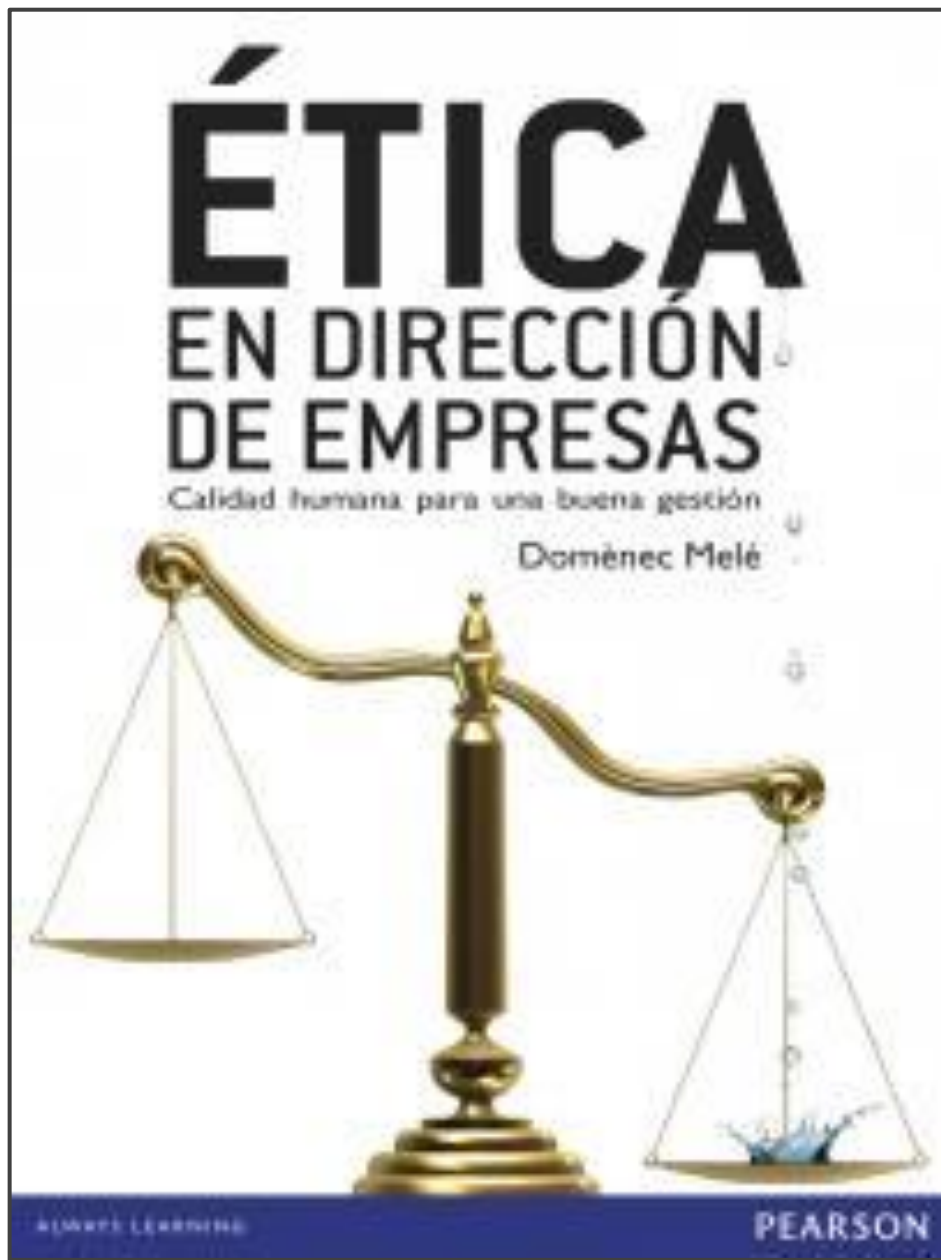
En resumen

Reconstruir la confianza requiere:

- **Competencia técnica**
- **Compromiso con el bien de las personas**
- **Integridad personal**
- **Coraje y tenacidad**

!Construir confianza cuesta años, perderla es cuestión de minutos!

Para profundizar...



!Muchas gracias!

<http://blog.iese.edu/eticaempresarial/>